



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA
EMPRESA EYEPRO EN EL AÑO 2019 EN CAJAMARCA”

Tesis para optar el título profesional de:

Administradora

Autor:

Laura Denise Diaz Silva

Asesor:

Mg. Ing. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz

Cajamarca - Perú

2020

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Realidad problemática.	9
1.2. Formulación del problema.	49
1.2.1. Problema principal.	49
1.2.2. Problemas específicos.	50
1.3. Objetivos.	50
1.3.1. Objetivo general.	50
1.3.2. Objetivos específicos.	51
1.4. Hipótesis.	51
1.4.1. Hipótesis general.	51
1.4.2. Hipótesis específicas.	52
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	53
2.1. Tipo de investigación.	53
2.1.1. Tipo de investigación 53	53
2.1.2. Nivel de investigación..... 53	53
2.1.3. Diseño de investigación 54	54
2.2. Población y muestra..... 55	55
2.2.1. Población..... 55	55
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos 56	56
2.3.1. Técnicas de recolección de datos 56	56
2.3.2. Instrumentos de recolección de datos 56	56
2.3.3. Métodos de análisis de datos..... 58	58
2.4. Procedimiento. 58	58

CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	64
3.1. Autorrealización y desempeño laboral.....	66
3.2. Involucramiento laboral y desempeño laboral	67
3.3. Supervisión y desempeño laboral	69
3.4. Trabajo en equipo y desempeño laboral	70
3.5. Clima organizacional y desempeño laboral	71
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	74
4.1. Discusión.....	74
4.2. Conclusiones	76
REFERENCIAS.....	79
ANEXOS.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Proceso de recursos humanos	47
Tabla 2 Muestra de los colaboradores de la Empresa EYEPRO	55
Tabla 3: Operacionalización variables, clima organizacional.	60
Tabla 4: Operacionalización variables, desempeño laboral.....	61
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad	66
Tabla 6: Correlación entre autorrealización y desempeño laboral.....	66
Tabla 7: Correlación entre el involucramiento laboral y desempeño laboral	67
Tabla 8: Correlación entre supervisión y desempeño laboral	69
Tabla 9: Correlación entre el trabajo en equipo y desempeño laboral.....	70
Tabla 10: Correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral	72
Tabla 11: Datos obtenidos de las encuestas, parte 1	90
Tabla 12: Datos obtenidos de las encuestas, parte 2	92
Tabla 13: Resultados por ítems.....	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño de investigación.....	54
--	----

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa EYEPRO en el año 2019, en ese sentido se plantea como hipótesis la existencia de una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de colaboradores de la empresa EYEPRO en el año 2019. La investigación es de tipo descriptivo y correlacional, donde se aplicó un cuestionario de 35 preguntas a una muestra de 20 colaboradores, Se utilizó el software estadístico SPSS para procesar los datos y mediante el coeficiente de Pearson se encontró el nivel de correlación entre las variables, los resultados permitieron llegar a las siguientes conclusiones: el nivel de correlación de las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y trabajo en equipo de la variable clima organizacional con la variable desempeño laboral es de 0.777, 0.817, 0.800 y 0.762 respectivamente, lo cual indica que existe una relación positiva y significativa, además la correlación entre la variable clima organizacional con la variable desempeño laboral es de 0.897 por lo tanto se acepta la hipótesis que argumenta que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Arizmendi, T. (2015). *La relación del Clima Organizacional con el desempeño de trabajadores mexicanos*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio institucional UNAJMA.
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Arizmendi%20DiazClima%20organizacional%20y%20desempeño%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrera, L. (2015). *Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Instituto de la Niñez y la familia (INFA), en la Ciudad de Ambato* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional PUCESA.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1142/1/75657.pdf>
- Bedoya, S. (2003). *La nueva gestión de personas y el desempeño laboral por competencias*, [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Empre/bedoya_se/T_completo.pdf
- CCallo, M. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial el Collao Ilave - 2017 – 2018* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional UNAP.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9865>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (4ta ed.). Editorial McGraw-Hill

- Cobali, S. (2009). *La nueva gestión del potencial humano y su evaluación del desempeño en las instituciones financieras de Huamanga*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. Repositorio institucional UNSCH. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1938>
- Del Toro, J. (2011). *Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería 2011*. Revista CLIO América, 5(10), 204 – 227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5114801>
- Guevara, E. (2015). *El clima organizacional de los trabajadores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal Puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2013 – 2014* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano] Repositorio institucional UNAP. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2474/Guevara_Guevara_Edwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huamaní, C. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur]. Repositorio institucional UNTELS. http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf

Huaripoma, M. y Rosado, P. (2018). Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017 [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional USIL.
http://200.37.102.150/bitstream/USIL/3731/1/2018_Huaripoma-Coronado.pdf

Jiménez, H. y Mosquera, A (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas*. [Tesis de grado, Universidad del Pacifico de Ecuador]. Repositorio institucional ACADÉMICA.
https://www.academia.edu/35124742/CLIMA_ORGANIZACIONAL_Y_SU_INCIDENCIA_EN_EL_DESEMPEÑO_LABORAL_DE_LOS TRABAJADORES_DE_LOS_DEPARTAMENTOS_FINANCIEROS_EN_ENTIDADES_PÚBLICAS

León, S. (2016). *Influencia del Clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mivivienda S.A. Lima – 2015* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional Dspace UNITRU.
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5285/leonmu%c3%b1oz_sabina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marreros, K. (2017). *Clima institucional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la escuela de post grado de la Universidad Nacional de Cajamarca, año*

2017 [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional UPN.

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13782>

Maslow, A. (1970). *Motivación y personalidad* (2da ed.). Editorial Harper & Row

Mayory, M. (2006). *Capacitación Empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación- FEBAN- 2006, LIMA*. [Tesis de grado, Universidad Nacional

Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional CYBERTESIS.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2615>

Meléndez, R. y Sánchez, M. (2015). *Influencia entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas en el periodo 2013-2014* [Tesis de grado, Universidad Tecnológica Equinoccial de

Ecuador]. Repositorio institucional UTE.

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf

Morales, G. (2010). *La Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental*. [Tesis de grado, Universidad Salesiana

de México]. Repositorio institucional UNAM.

https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000658165

Munares, A., Montalvo, H., y Mendoza, J. (2013). *Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica*. Revista médica Panacea, 3(1), 11-14.

<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/87/85>

Murcia, J. (1980). *Manual de Investigaciones proceso y diseños* (1ra ed.). Editorial USTA.

Ojeda, G. (2011). *Propuesta para determinar la reacción entre el clima organizacional y el desempeño laboral* [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de México].

Repositorio institucional CDIGITAL.

<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/48400/PlacidoHernandezDelia.pdf?sequence=1&Allowed=y>

Panta, L. (2015). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "talentos" de la ciudad de Chiclayo* [Tesis de grado, Universidad católica santo toribio de Mogrovejo] Repositorio institucional USAT.

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf

Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor De San Marcos]. Repositorio institucional UNMSN.

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_lo\(2\).pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_lo(2).pdf?sequence=1)

Quispe, V. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. [Tesis de grado, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio institucional UNAJMA.

- Rodríguez A. (2014). *Diagnóstico del clima organizacional en la dirección general de recursos humanos de la secretaria de desarrollo social del gobierno federal*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio institucional UNAM.
- Rojas, K. (2010). *Gerencia de Recursos Humanos*, (2da ed.). Editorial Legis.
- Saccca, C. (2010). *Relación entre el clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los centros de educación básica Alternativa del distrito San Martín de Porres*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor De San Marcos]. Repositorio institucional CYBERTESIS https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2405/Saccca_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, E. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno, 2014, Perú*. *Comunicación*, 6(2), 5-14. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=es.
- Vargas, L. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. “Sara Antonieta Bullón” – Lambayeque* [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo] Repositorio institucional USAT. http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/92/TL_Vargas_PardoLuzMariadelRosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villavicencio, M. (2015). *Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral* [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de México].

Repositorio

institucional

UNAM.

https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000725053

Villadiego, A. y Alzate K. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y la relación interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016* [Tesis de grado, Universidad de Cartagena]. Repositorio institucional DOCPLAYER. <https://docplayer.es/73322420-Analisis-del-clima-organizacional-y-su-relacion-con-el-desempeno-laboral-y-las-relaciones-interpersonales-en.html>